Konfliktmanagement - Was tun, wenn's kracht?

Konfliktmanagement - Was tun, wenn's kracht?

Seminar | 2 Termine verfügbar | Teilnahmebescheinigung

Präsenz | 16 Unterrichtseinheiten

Seminarnummer: 40422

Stand: 05.05.2024. Alle aktuellen Informationen finden Sie unter https://akademie.tuv.com/s/40422

Wir vermitteln handfeste Strategien und Kommunikationstechniken für den Konfliktfall. So lernen Sie, in schwierigen Gesprächen mit Kunden und Kollegen effektive Konfliktmanagement-Methoden anzuwenden. Konkrete Fallbeispiele aus dem Alltag machen dieses Training besonders praxisnah.

Nutzen

- Sie erlernen grundlegendes Wissen zu Kommunikation, Argumentationshilfen und Deeskalationsstrategien.
- Sie entwickeln und stärken Ihren persönlichen Gesprächsstil.
- Sie gewinnen aus Ihren eigenen praktischen Erfahrungen heraus zusätzliche Kommunikations- und Gesprächskompetenz.

Zielgruppe

Dieses Seminar vermittelt über praxisnahe Übungen (Nachwuchs-)Führungskräften, Projekt- und Teamleitern sowie Mitarbeitenden den eigenen Kommunikationsstil und die Gesprächsführungskompetenz zu verbessern.

Inhalte des Seminars

- Wie verhalte ich mich, wenn der Kunde oder Kollege wütend und verärgert ist?
- Wie kann ich das Gespräch deeskalieren?
- Wie verhalte ich mich bei persönlichen Angriffen?
- Wann sind meine Grenzen überschritten und wie verhalte ich mich dann?
- Wie reagiere ich, wenn ich der Kritik des Kunden eigentlich zustimme?
- Was ist Aktives Zuhören und wie kann es mir im Gespräch helfen?

® TÜV, TUEV und TUV sind eingetragene Marken. Eine Nutzung und Verwendung bedarf der vorherigen Zustimmung.

- Welche Formulierungen sind konstruktiv und welche sind Gesprächskiller?

Terminübersicht und Buchung

Buchen Sie Ihren Wunschtermin jetzt direkt online unter https://akademie.tuv.com/s/40422 und profitieren Sie von diesen Vorteilen:

- Schneller Buchungsvorgang
- Persönliches Kundenkonto
- Gleichzeitige Buchung für mehrere Teilnehmer:innen

Alternativ können Sie das Bestellformular verwenden, um via Fax oder E-Mail zu bestellen.

® TÜV, TUEV und TUV sind eingetragene Marken. Eine Nutzung und Verwendung bedarf der vorherigen Zustimmung.